

研究ノート

ホームヘルパーの自己評価方法に関する実証的研究

—経験年数による比較を通じて—

松 原 日出子

The Study of Home-Helper's Self-Evaluation-Methods

—Through the comparison by years of experience—

Hideko Matsubara

訪問介護に携わるホームヘルパーの能力の向上は急務の課題であり、ここ最近、訪問介護の技能向上に向けて現在のホームヘルパーの遂行能力を評価する研究が始められている。しかし、これらの研究の多くは専ら個別業務の技能向上に注目しており、利用者との関係構築の側面にはほとんど目が向けられていない。

本稿では、ホームヘルパーへの聞き取り調査の結果から、利用者との関係構築の可否が彼らの仕事への自己評価において大きな位置を占めていることを示し、ホームヘルプサービスにおける関係構築の側面の重要性を明らかにする。また、自分の仕事ぶりの評価方法に関する新人ヘルパーと熟練ヘルパーとの比較を通じて、ホームヘルパーの長期勤務を促す上で重要な点を考察する。

キーワード 関係構築の手法、時間管理、利用者の受容

1 研究目的

介護保険制度が始まり、訪問介護の重要性に対する認識の深まりと共に、ホームヘルパーの業務内容の定義は少しずつ変化している。かつて老人家庭奉仕員制度¹⁾においては、訪問介護の業務内容は「被服の洗濯、補修、掃除、炊事、身の回りの世話、話し相手になること」等の「日常的な家事」と定義されていた。しかし、新ゴールドプラン²⁾では、「利用者本位・自立」の理念が前面に出るようになり、さらに最近高齢者介護研究会が提示した「2015年の高齢者介護」³⁾では、「高齢者の尊厳を支えるケア」の重要性がクローズアップされている。このように、単なる家事遂行にとどまらず「利用者本位」という理念に沿った職務遂

行への期待が明示されるようになったことに伴い、ホームヘルパーの技能向上のあり方は再考される必要があるだろう。

訪問介護の技能向上を意図した研究は現在、福祉分野にとどまらず経済学の分野でも進められている。その代表的研究として、小笠原(2002)による一連の研究が挙げられる。小笠原は、まずサービス提供責任者への聞き取り調査をもとに、19の訪問介護業務⁴⁾それぞれに3段階の難易度を設定した。そして、現場のホームヘルパーたちの各業務の達成状況がどの程度か、上記の指標に基づいて自己評価してもらい、彼らの職務遂行能力の現状把握を試みた。このようにして得られた情報を生かし、OJT(On-the-job-training)⁵⁾を主と

する労働管理方法を用いて、事業の安定性の確保や個別業務遂行能力の向上に努めるべきだ、というのが彼の主張である。

このように個別業務の難易度に基づいて訪問介護の技能を把握する考え方は、現在の訪問介護制度下では限界があると思われる。なぜなら、利用者本位の理念を生かして業務を行うのであれば、利用者のやり方を尊重して家事を行うこと、さらには利用者からの聞き取りや日常生活の観察を通じて隠されたニーズを発見し対処する必要があるからである。これらに必要な技能は、各個別業務に分解されるべきものではなく、むしろ利用者と良好な関係を維持するという独自の技能として把握されるべきものではないだろうか。しかし、既存の業務評価研究では、このような利用者との関係構築の側面がほとんど取り上げられていない⁶⁾。効果的なOJTを行うためには、現場の視点をきちんと把握し、それを訓練方法に反映させることが重要であろう。

利用者本位の理念を生かし、なおかつ現場の視点を業務評価に反映させるために、ホームヘルパーたちがどのような評価軸に基づいて自らの仕事を評価しているかについて知ることは重要である。本稿ではホームヘルパーへの聞き取り調査の結果を基に、利用者との関係構築の可否がヘルパー業務への自己評価においてどのような位置を占めているかを明らかにし、ホームヘルプサービスにおける関係構築の側面の重要性がホームヘルパーたちにどの程度意識されているかを明らかにしたい。

また、ホームヘルパー達のモチベーションは、毎月の給料のみならず広い意味での自己実現欲求によっても支えられている。ホームヘルパーの定着率の悪さが問題視されている今、自己評価の方法を通じて彼らの仕事に対する思いを把握することは、彼らのモチベーションの所在をつかむ上で

も重要なことである。このような問題関心から、本稿では新人ヘルパーと熟練ヘルパーとの自己評価方法の比較という視点を取り入れてみたい。何故なら自己評価方法を比較することを通じて、熟練ヘルパー達が長く仕事を続けられた理由を考察するための手がかりが得られるのではないかと思われるからである。この試みを通じて、ホームヘルパーのモチベーションを支える背景要因について最後に多少の考察を行いたい。

2 調査対象と分析の方法

本研究でとりあげるデータは、2003年6月から9月にかけて、神奈川県A市で行われた家事援助事例12ケースの聞き取り調査から得られたものである。この調査は、家事援助におけるホームヘルパーのサービス内容を具体的に把握し、かつサービスに対する利用者、家族介護者、及びホームヘルパーの意識を明らかにする目的で行われたものである。

今回の調査では、各担当ヘルパーに対し所属事業所の個人面接室において1対1で1時間半程度インタビューを実施した。主な質問項目は利用者宅での活動内容、利用者の人物像、利用者とのエピソード、仕事に対する考え方（利用者とのかわり、仕事に対する信念、就労働機、就労継続理由）⁷⁾等とし、あとはホームヘルパーに自由に語ってもらう半構造的インタビュー法を用いた。このようにして得られた、家事援助事例12ケースを担当するホームヘルパー延べ45名（実人数37名）のインタビュー内容が、今回の分析対象となる。

調査対象者は全て女性であり、彼女達の年齢分布及びヘルパー開始年の分布は表1、表2のようになる。

表2のヘルパー開始年の分布から、調査対象者を平成12年～14年、平成9年～11年、平成3年～8年と3グループに分けることが適切と判断した。

表1 調査対象者の年齢構成

年齢	30代	40代	50代	60代	平均年齢
人数	1	13	13	10	52.8歳

表2 調査対象者のヘルパー開始年

開始年	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14
人数	1	2	1	3	5	0	5	5	5	2	3	5

表3 調査対象者のプロフィール

	ヘルパー No	年齢	ケース名	ヘルパー歴 (活動開始時期)	前職	動機	取得資格
短期経験者	36	64	l	平成12年 4月	事務	定年後の仕事を探していた	ヘルパー 2級
	19	62	g	平成14年 7月	事務	定年後の仕事を探していた	ヘルパー 2級
	32	55	k	平成14年 4月	配膳業務	関心があった	ヘルパー 2級
	29	54	i	平成14年 4月	事務	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	10	51	c	平成12年 6月	事務	社会参加したかった	ヘルパー 2級
	25	49	h	平成14年 5月	主婦(無)	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	33	42	k	平成13年 4月	事務	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	34	41	k	平成14年 8月	事務	関心があった	ヘルパー 2級
	27	40	i	平成13年11月	里親	関心があった	ヘルパー 2級
中期経験者	7	35	b	平成13年 4月	看護助手	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	15	64	e	平成10年 7月	事務	自分が病気になったから	ヘルパー 2級
	20	62	g	平成 9年 1月	購買管理	定年後の仕事を探していた	ヘルパー 1級
	23	61	g	平成11年 2月	事務	親の世話をして興味をもった	ヘルパー 1級
	1	59	a	平成11年10月	事務	暇をもてあましていた	ヘルパー 2級
	12	58	c	平成10年12月	配膳業務	親の世話をして興味をもった	ヘルパー 2級
	4	57	a	平成 9年 4月	自営手伝い	親の世話をして興味をもった	ヘルパー 2級
	26	55	h	平成10年 6月	保育園助手	祖父の世話をして興味をもった	ヘルパー 2級
	17	54	f	平成10年 1月	事務	時間の融通がきく仕事だった	ヘルパー 2級
	37	52	i	平成11年11月	事務	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	22	51	g	平成11年 6月	販売業務	親の世話をして興味をもった	介護福祉士
	30	47	i	平成 9年 5月	事務	時間に融通がきく仕事だった	ヘルパー 2級
	31	47	k	平成 9年11月	事務	親の世話をして興味をもった	ヘルパー 2級
	13	46	d	平成 9年 4月	主婦(無)	時間の有効活用をしたかった	ヘルパー 2級
	3	41	a	平成10年12月	看護助手	仕事を探していた	ヘルパー 2級
長期経験者	16	41	e	平成11年 4月	事務	やりがいのある仕事をしたかった	ヘルパー 2級
	8	67	c	平成 7年 6月	図書館員	定年後の仕事を探していた	ヘルパー 2級
	21	66	g	平成 7年 9月	配膳業務	やりがいのある仕事を探す	ヘルパー 2級
	35	65	l	平成 4年11月	事務	声をかけてもらった	ヘルパー 2級
	24	62	g	平成 5年 5月	検品業務	仕事を探していた	ヘルパー 2級
	14	60	d	平成 3年 9月	事務	時間の融通がきく仕事だった	ヘルパー 2級
	28	57	i	平成 6年11月	主婦(無)	声をかけてもらった	ヘルパー 2級
	9	50	c	平成 3年 9月	自営手伝い	関心があった	ヘルパー 1級
	2	50	a	平成 7年 1月	事務	介護の技術の勉強をしたい	ヘルパー 2級
	6	49	b	平成 7年 6月	事務	続けられる仕事を探していた	ヘルパー 2級
	11	48	c	平成 6年 5月	事務	親の世話をして興味をもった	ヘルパー 2級
	5	45	b	平成 6年 6月	事務	必要とされる仕事をしたかった	ヘルパー 2級
	18	45	f	平成 7年 7月	引越し業務	母の世話から興味をもった	ヘルパー 2級

平成12年以降にヘルパー業務を始めたのは10人で年齢別では60歳代2人、50歳代3人、40歳代4人、30歳代1人であった。平成9年～11年の間にヘルパー業務を始めたのは15人で年齢別では60歳代3人、50歳代7人、40歳代5人であった。平成8年以前にヘルパー業務を始めたのは12人で年齢別では60歳代5人、50歳代3人、40歳代4人であった。

ヘルパーの仕事を始めた動機について、ヘルパー経験年数が長期、中期、短期の3グループ間で比較すると、各グループごとに次のような特徴がみられた(表3)。

長期経験者層(経験年数7年以上)では、他の方から誘われたこと、またやりがいのある仕事を求めてヘルパーを始めたと答える回答者が目立った。中期経験者層(経験年数4～6年)ではこのような回答が影を潜め、その代わりに親の世話をきっかけとして介護に興味を持ったことを動機に挙げる回答が多くみられた。中期経験者層の仕事を始めた時期が介護保険制度施行前後にあたるため、介護の経験を積みたいという意識が特に触発されたのではないかと想像される。これらに対して短期経験者層(経験年数3年未満)は介護に対する思い入れはほとんどみられず、自分に都合の良い仕事を捜していたという回答が目立つ点特徴的であった。

3 分析結果

ホームヘルパー達が行う自己評価において、利用者との関係構築の側面はどの程度反映されているのだろうか。先ほどの問題関心に従って、以下では①短期経験者層(3年未満)、②中期経験者層(4～6年)、③長期経験者層(7年以上)に分けて自己評価方法の特徴を概観する。

(1) 短期経験者層(経験年数3年未満)の特徴

短期経験者層は利用者との意思疎通の難しさや、プライバシーへの配慮を強く意識する点、手際よさを意識する点、評価方法に悩む点等にその特徴がみられる。それぞれについて具体例を以下に挙げる。

《利用者の反応に基づいて自分の仕事を評価する》

No19: 私としても何かやっぱり「時間だから(活動をすべて完了しないで終らせること)」っていうの? そういう考えは何か、やっぱりそこはちょっとって気になるところありますね。時間で切って……。どこでこうあれしていいかね、困るときはありますけど(カッコ内筆者、以下同様)。

No19は、定年まで会社勤めをしていた。定年後の時間の過ごし方を探すうちに市広報でヘルパー講習会の案内が目にとまる。自分の老後を念頭に入れ勉強の意味を兼ねて講習を受講したのが仕事を始めるきっかけだった。活動を開始して1年が経つが、以前の事務仕事と身体を動かす仕事のギャップに驚くことの多い毎日である。壊れたトイレのタイルを捨てて利用者に怒られたエピソードを始めとして、仕事のやり方に不安や戸惑いを覚えることが多い。また、規則で禁じられている時間外の仕事を利用者に依頼される等の仕事上の葛藤や戸惑いを味わいつつ介護業務の理解に努めているとも語る。

最後にね、(利用者に)すごい喜んでいただいて、「すごい助かったわ。じゃ、また来週お願いしますね」って、「ありがとうね」って言われるとすごい何かうれしいし、やったなっていう感じしますね。

活動終了時に利用者が喜んで御礼の言葉をくれることに嬉しさを感じており、それを目標に仕事に励んでいるという。今後の抱負としては健康でつつがなく仕事ができればいいと考えている。

＜仕事の手際の良さと利用者の反応に基づいて自分の仕事を評価する＞

No32：でもやっぱりちょっと（終了）時間がもう迫ってきちゃって、気持ちとしては何か気が急いちゃいますね。（利用者と一緒に）早く歩くわけに行かないですし。やっぱり時間の配分をしながらやって、時計を見ながら動いてますね、やっぱり。

No32は、ヘルパーの仕事をする以前は、飲食店の配膳係など体を動かす仕事に長年従事してきた。福祉に対するこだわりはそれほどなかったが、無給でもいいから高齢になっても何かの仕事を続けていたいという気持ちから、ヘルパー講習会を受講した。活動時間内で全ての仕事を終わらせられるよう、いつも気を使っている。

（活動が）失敗しないでできたとき。何か・・・、手際よく順番に全部思ったとおりできたとき。あと、利用者さんに喜ばれたときですか。失敗しちゃったっていうか、やっぱり食事の支度で、食べてくださらないときってあるじゃないですか。あ、これじゃだめだったんだとか、そういうのですかね。

今まで仕事をしていてつらかったことは、通院している利用者がいつも口うるさかったことだと言うが、「この人は病気だからしょうがない」と割り切ることで仕事を続けられたという。自分の仕事の良し悪しは、手際よく仕事がすすめられるか、利用者が喜んでくれるかどうかで判断している。

No29：やっぱりね、第一線は引かなきゃいけませんから。お話とか会話はしても、やはりけじめはつけておかなきゃいけないと思います。そうしないとやっぱりプロであるということと言えないと思うんです。夫婦でもエチケットラインってありますよね、絶対に立ち入ってはいけない。

No29は以前からキーバンチャーとして長く会社勤務をしていたが今後も継続できる仕事を探していた。親の介護と違い他人の介護に対しては抵抗感をもったと正直な気持ちを吐露しており、利用者に対してどのように対応すべきか悩み、プライバシーに踏み込むことへの抵抗感を述べている。

こうやって満足されたから言ってくれるのかなとか。やっぱり、そういう口におっしゃってくれることとか、笑顔とかね。あ、よかったあと思って。すっごくうれしいですね、それは。

現在は利用者への反応を第一に仕事に取り組んでおり、利用者が自分の訪問を心待ちにしていることに、ヘルパーとしてのやりがいを感じている。

＜どう評価していいかわからない＞

No33：難しいですけどね。非常に難しいです。取っかかりやすい、何人当たりによさそうになっていう方のほうが難しいと感じるときもありますし、あの方はちょっと取っかかりづらいとか、話しづらいなって思ってる人が、回を重ねて入っていくうちに本当にいいコミュニケーションが取れていくときもありますし。

No33は、離婚後仕事を探していて自分しかできないことを考えた時、ヘルパーが自分に向いているのではないかと思ってこの仕事を始めたという。私しかできないという思いで仕事を始めたが利用者との関係のとり方に悩む姿が浮かぶ。

うーん、自分でよくできたって思うこと、あんまりない・・・。よくできたなって思うのは、何か・・・。自分の勝手な思い込みのことが多いので、私がそういうふう満足したからって利用者さんも満足してるとは限らない。それこそ難しいところなんでしょうけど。

自分なりに工夫して仕事をしているつもりだが、思い返してみると自分の勝手な思い込みで仕事をしているような気がして、ヘルパーの仕事に難しさを感じる人が多いという。

短期経験者層のヘルパーたちは、感謝の言葉や気持ち良さそうな表情といった利用者の反応の有無や、仕事を手際よく進められるかといった点を基に自分の仕事を評価することが多い。彼女達は、評価基準についての考えを述べる際に、利用者の希望を読み取ることの難しさに言及することが多い（No33）。また、No19のように仕事に対する不安を指摘し、時間通り終わるために葛藤を抱えたり、活動内容外の利用者からの依頼にどのように対処するか悩むことも多い。さらにNo29の発言のように利用者のプライバシーに踏み込むことへの抵抗感を示すヘルパーも目立った。

（2）中期経験者層（経験年数4～6年）の特徴

利用者の要望に応えるために、時間不足の解消のための工夫（利用者の指示の先回り、話術を駆使して要望を早く聞き出す、小道具を使い利用者の気を和らげる、「ボランティア」と考える等）を行い、時間管理することが中期経験者層の仕事観における重要なポイントである。具体例を以下に挙げる。

＜利用者の反応に基づいて自分の仕事を評価する＞

No17：痴呆になってすごく乱暴したりとか、拒否されたりとか、中に入れてもらえなかったりとか、杖でもって追い掛けられたりとか、すごく大変な思いしましたが、今になってみるとすごく良かった。良かったというのは変な言い方ですけど。

No17は以前、パートタイムで会社の事務仕事をしていて。介護の仕事そのものにあまり興味がなかったが、自分の働きたい時間に合わせて仕事できそうだという

理由でヘルパーの仕事を始めた。痴呆のある利用者でお宅になかなか入らせてもらえなかったり、杖を振り回されたりした経験から、利用者と良好な関係をつくることの重要性を強く意識している。

やっぱり、すごくストレスがたまってる、家事より何より話を聞いてもらいたいという方もいらっしゃるわけですね。そういうときはお話しして、向こうが納得して満足してるような願われたら、本当にうれしい。中には全然話されない方も一人いらっしゃるんですよ。そうすると、行くのも億劫ですね、あんまり…。私は選んでこっちから何かいろいろ話するんだけど、全然返ってこない、自然にだんだんこっちも口が重くなっちゃったりして。

彼女は、いかに仕事での不満を解消するかを考えることが多い毎日だが、労働対価には満足している。視覚障害を抱える父の姿を目にしてきたため、自立に対して無気力な利用者にはついいらだってしまうと正直に語っている。利用者の喜んだ顔、反応に仕事の評価軸を置いているという。

No26：受け入れていただけるっていうのは、私のずるい考えかもしれないけど、まず新しいおうち行ったら、ききそうに言うんですね。「私も舅・姑と一緒に生活してきましたから、どんどんしごいてください。耐えることには慣れてます」なんて冗談っぽく言うんですよ。割と簡単に受け入れてくれますね。コツっていうか、そういうの、逃げ道じゃないけど、ちょっと予防線みたいなもの、・・・現場に入ると、やってはいけないこともやらなきゃならない仕事じゃないかなっていうのがたくさんあります。

No26は祖父、義父、義母の3人を介護した経験をもっている。この経験を活かすことが今後の自分の生きる道ではないかと考えヘルパーの仕事に就いた。そ

の体験から利用者への接し方については、さまざまな工夫を行っている。しかし一人一人違う個性を持つ利用者の要望を満たすことはとても難しいとも語っている。

「ありがとうよ」って言われるとやっぱり「ああ、やってあげてよかったかな」と思いますけどね。最後に「ご苦労さまでした。またよろしくお願いします」って言われると満足できますね。

しかし利用者の喜ぶ顔や感謝の言葉、及び利用者の様々な反応から、仕事の大変さを苦にせず次回の業務に取り組むことができると語っている。

No31：やっぱり（利用者との関係について）一線はちゃんと引いてますよね。仕事してるんだっていうことで。やっぱり私たち（の仕事）は自立支援なんですね、あくまでも。だからそこがね、全面的にやるっていうことではなくて、支援していくっていう、生活しやすいように。

No31は実母の介護のときにヘルパーを利用したことからヘルパーに興味を持ち、仕事を始めた。実母がヘルパーを強く信頼していたので、自分も利用者に信頼されるヘルパーになろうと、自分の活動をよく振り返ってみるという。

やっぱり喜ばれたり、ありがとうなんて言われたときはうれしいですね。感謝っていうとちょっと、仕事してて感謝ってことはないんですけど、当たり前なんですけど、そういう一言が救われたっていうね・・・。

利用者の方が快適に生活できるようにいつも気をつけている。利用者から感謝の気持ちを表現されると嬉しいと素直に語っている。自分も今後の生活を考え一つ一つの経験が無駄にせず、前向きに取り組んでいき

たいという。

＜利用者の意図を先回りして上手に仕事を進める＞

No4：相手の利用者を下から上を見る目線を、私たちが下の目線の気持ちを、ただそれだけを目指しているだけなんです。そうしないと、うまくいかないかなって。あんまり相手を天狗にさせちゃうと、何やってるか、自分の活動を見失っちゃうから、そのところは程々にとってはいるんだけど。

No4は、自分の義母の介護でヘルパーに世話になった経験から、自分もこのような仕事をしてみたいと思いヘルパーの仕事を始めた。ヘルパーの仕事を始める前にデイサービスのボランティア経験をもち、その職員から利用者を見下さないよう注意されたことが今でも強く記憶に残っているという。インタビューでは義母の介護の思い出に関する語りが多く、そこで介護の仕方に対する自分なりの信念を強く持つようになった様子がうかがえた。

少しずつ、流れが変わってくれるのを期待してるというのかしら。それが満たされる、来たときがやはり何となく「ああ、やって良かったのかな」と。

No.4は上記の「流れが変わる」という言葉を、利用者のニーズを先取りできるようになることで、利用者宅の仕事のすすめ方を自分でコントロールできるという実感が持てるようになることとの連関で語っている。利用者よりも知恵をもつことがヘルパーには重要だという彼女の考えがここに反映されている。

No20：日が射しているなと思えば利用者に傘を差したりできるよう、手持ちのバッグの中にたくさんの道具を忍ばせておいて、利用者のとっさの要望にうまく応じることができるように気をつけている。週1回だけの活動では、なかなか利用者の生活を把握できないからね。

No20は定年まで購買管理の仕事をしており、定年後の仕事としてヘルパーを選んだ。ヘルパー業務は緩急取り混ぜることであり、同一の時間に同一の仕事を続けてするわけではなく、利用者の個別性に合わせた対応の必要性を意識しているという。そのための工夫の一つが「道具の活用」である。

No13：だから別にそんなに身構えているのではなくて、結構今までと同じ流れで来ているので、すべてが流れるままな感じで。濁流も大してなくてテレテレと流れているような感じなんですけど。だからほかの利用者さんもお互いの関係だからお互いから出しているとは思うんですけども、

No13は結婚後主婦として義母と同居していた。ある日市政だよりでヘルパー講習の記事に目に留まったことがヘルパーを始めるきっかけになったが、仕事の動機は「時間的に空いていたから」だという。仕事については自分なりの考え方に沿い、自然体で業務を遂行している。

自分が入ったことで、利用者の生活環境を大幅に改善することができたときは、充実感がある。それを、だから、ああ、これがよかったなと思えばいいかなという感じ。

利用者の生活環境が改善できたかどうかを仕事に対する評価基準に置き、仕事を続けている。このような判断基準が利用者との要望に合致しているという信念をもっていることがわかる。

No3：仕事だと思ってやっているが、時間外の仕事はボランティアだと思ってやっている。時間どおりに仕事を終わらせようという気持ちでやっていると絶対だめ。

No3は離婚後生活のため仕事を探していた。以前看

護助手の経験もあるためヘルパーの仕事は取り組みやすかったという。勤務時間を越えてまで利用者の要望に応じて働くことに当初とても抵抗があったが、時間外の仕事を自己申告しない「ボランティア」と考えることでストレスを感じずに利用者に対処できるようになったと語る。

評価基準が「利用者の反応」と「上手な仕事の進め方」に二分される点自体は、中期経験者層と短期経験者層に大きな違いはない。しかし中期経験者層の回答には、「上手な仕事の進め方」についての考え方がより具体化した形で現れており、かつその考え方が各ヘルパーの強い信念に裏打ちされている。

また、仕事に対する彼女達の語りには、利用者の多くの要望に答えるため時間を節約しなければならないという意識が強く見られる。これに関連して、ある程度の時間外労働は「ボランティア」として割り切ることで時間を超過して働かされることの不快感を慰めるという声（No3）も目立った。利用者の指示を先回りまでして仕事を進めようとするNo4のコメントの背景にも、時間の使い方を自分でコントロールしたいという意識がうかがえる。また彼女達の中には、いつも小道具を持ち歩き利用者のとっさの希望に答えられるよう準備をしたり、生活の知恵を披露して利用者の関心を引くことで、自分なりの工夫を意識するヘルパー（No20）が多く、彼女達はこれを「裏技」と呼んでいた。

ヘルパー経験がある程度長くなると、No17のコメントにあるように利用者と自分の思惑が様々な形で衝突するようになる（利用者の拒否の態度、自立に対する考え方の相異等）。そうした中で、何とか自分なりの仕事の仕方を見出し貫きたいという思いが、上記のヘルパーの様々なコメントから読み取れる。

(3) 長期経験者層(経験年数7年以上)の特徴

長期経験者層にみられる特徴は、活動に伴う様々な苦勞に触れつつも、それでもなおかつ「利用者の反応」こそが評価基準であると述べる点にある。具体例を以下に挙げる。

＜利用者の反応に基づいて自分の仕事を評価する＞

No28：手を出したほうが早いときも、本当に子育てのように気長に見守ることが大事ですね。ご本人ができるんだから、なるべくご本人にとって、例えば食べることもご本人が使える範囲で、時間かけて、お湯のみ持って待つてという感じですかね。できるのをじっくり見守るのも仕事じゃないですか。

No28は専業主婦をしていたが、趣味サークルの知合いの紹介でヘルパーの仕事を開始した経緯がある。彼女は、介護の仕事において大切なことは、子育てする時のように相手の出方を待つことであるという。仕事の進め方でよく家族介護者と意見が衝突することがあるが、悩みながらも利用者本人の要望を優先できるように常に心を砕いている。「本当に人が好きというか、楽しみという気持ちの余裕ができた」というのが、今まで仕事を続けられている理由であるという。

どうかな……。やはりしょせん、申し訳ないですが、仕事ですからということで、私、あまり（仕事に気持ちを）入り込まないようにするんですね。私、けっこうこういうタイプなんで、それは自分でセーブしてるんですね。気持ちの上では、「何でも言ってください」とか、活動の中ではそうしますが。相手の方が喜んでくれた、その帰るときの笑顔が私にとっては本当に、「ああ、疲れが吹っ飛んじゃう」という感じで、ええ。調理がありますと、多分口に合ったものを……。全部完食してくださる、全部召し上がってくださるんで、手応えとしてわかりますよね、

一方で利用者との距離を保つために「一線を引いて

しまう」ところもあり、利用者との関係の持ち方に彼女なりの様々な工夫がうかがえた。大変な仕事であるが、利用者に喜んでもらうことが励みになるので仕事を続けられるという。

No6：何て言うんでしょう、とにかく気持ちよく（利用者が）過ごしてもらえればいいっていう、それしかなかったんですね。穏やかに生活していつてもらえるような、そういった手助けができればいいという感じだったのが、でもすごく難しいですね。

No6は事務の仕事よりも長く続けられる仕事としてヘルパーの仕事を始めた。利用者の要望に応えることを第一に業務を行っているが、利用者に対して手を回さずに待つことが今の課題である。そのための取り組みとして記録をとり、活動の振り返りを行うようにしたという。

もうミスはしょっちゅうなのでそれはさておき、そうですね、相手が喜んでるのが伝わってきたときと言うんでしょうか。また来てねって感じで、そういうときかなあとと思いますね。

利用者が喜びを感じるかどうかが重要であり、それを味わうために利用者の顔を見て要望を聞き出したり、意欲を引き出すために様子を見ながら何度も話しかけたりという工夫を重ねている。

No5：「傷が治ってよかったね」なんて言える自分がまた、仮面を被ってるのかななんて思うことに気がついて芝居をしてしまう。意地悪とかそういう気持ちとか、合わせようとか、そういうことも一切ないんですけど。「全く」と思いつつふっとそういう言葉が出てしまうというのが不思議だなあと。そのヘルパーっておもしろい仕事だなんて感じたんですね。

No5は知り合いの訪問看護師からヘルパーの仕事を聞き、自分が必要とされる仕事がしたいという思いからヘルパー業務に就いた。自分自身の仕事のやり方を誤解され、利用者からクレームがつくことが多く、何故このようなことが起こるのか悩みながら仕事をしてきたという。利用者との関係を良好にするための解決方法を試行錯誤する中で上記のように考えるようになったと素直に語っている。

あまり、何と言うのか、こういう言い方すると誤解を招いてしまうんですけど、あまり気に入ってもらおうとか、合わせようとかっていうことは考えないようにしてるんですけどね。あまり構えてしまうこともないです。

一方利用者との関係もある程度の距離を保ち、自分のペースを守りながら仕事をスムーズに提供できるよう心掛けていているという。

彼女達が仕事をする上で強く意識することは、利用者との良い関係を維持することにある。そのための工夫として、待ちの姿勢を保つこと (No28) の他にも、会話を促す (No5)、利用者の希望を引き出す (No6)、利用者の家族の方への気遣い等、利用者の受容に関するいくつかの点が指摘されている。利用者との関係作りに関する具体的なコメントの多さは (「気詰まり感をなくすように楽しい雰囲気を出す」「できるだけ時間をかけて要望を聞き出す」「多少の無頓着には目をつぶる」「嫌な気持ちを外に出さない」「仮面を被っている」等)、他の経験層にはみられない特徴であり、このあたりにヘルパーの熟練性を読み取る鍵の一つがあるように思われる。

4 まとめと考察

経験年数で比較した際のホームヘルパーの自己

評価の判断基準の差異は以下のようにまとめられる。

【表4】自己評価の判断基準

短期経験者 (経験年数3年未満) :

「利用者の反応」・「仕事の手際よさ」・
「よくわからない」

中期経験者 (経験年数4～6年) :

「利用者の反応」・「上手な仕事の進め方
(時間管理)」

長期経験者 (経験年数7年以上) :

「利用者の反応 (利用者の受容)」

まず経験年数に関係なく、全ての層に共通していたことは、自己評価の手段として「利用者の反応」を強く意識しているという点であった。第三者の目が届きにくい現場であること、利用者の個性に合わせた対応が必要であることその他、ヘルパーの紹介する様々なエピソードに目を向けると、何より「利用者に喜んでもらうこと」がヘルパーの仕事への動機づけに強い影響を及ぼしていることが、評価方法が「利用者の反応」に強く依存する背景として考えられる。

一方で経験年数による評価方法の違いに着目すると、次のような特徴が見られた。

経験年数3年未満のヘルパーたちは、利用者との関係構築に慣れていないからか、プライバシーに立ち入らず、利用者の指示を尊重し確認するというコメントが多い。一部には利用者の意図をつかみきれないという声もあり、それゆえに自己評価の判断基準が一定しない傾向もみられる。介護保険後は一人の利用者に対して週に1回の訪問が原則となった。当然ヘルパーが利用者を把握するためには長い期間を必要とする。そのため利用者の意図、要望を尊重したいが中身を正確に把握できないため互いの交渉がスムーズに進まず、意見がぶつかり合い業務遂行が終了できないこともありと考えられる。判断基準が一定しない理由の一

つはこのあたりにあるのではないだろうか。

経験年数4～6年のヘルパーたちは、利用者の反応と上手な仕事の進め方の二点が自己評価の判断基準となる。時間を意識して仕事を円滑にすすめるために利用者を観察・配慮・提案し、活動の主導権を握ることが目指されるようになる。そのための手段として小道具や利用者の要望を引き出すための工夫が多くみられた。言い換えれば利用者との主導権をとろうとする「戦略」が各ヘルパーに強く意識されていることがわかる。

経験年数の7年以上のヘルパーたちからは、上手な仕事の進め方を自己評価の判断基準とする意見が少なくなり、専ら利用者の反応を自己評価の判断基準とするヘルパーが多い。そこでは利用者との良好な関係の維持が強く意識されるようになり、利用者の発言を受け止め、要望を言葉にできるよう促し、気長に見守るという利用者の受容に関連するコメントが目立つ。

このように、経験年数6年以下の層と7年以上の層では、自己評価の方法に際立った違いが見られた。短期経験者層では評価軸の一つに「業務の手際よさ」が挙げられ、個別業務を十全に遂行するという枠組に沿った自己評価を行っている。中期経験者層では、個別業務からはなれて業務全体が時間内で遂行されるための管理的視点が台頭するようになる。そして、長期経験者層では、業務という認識の枠それ自体から離れて、利用者の考え方や生活態度を受容できることが自己評価における重要な評価軸となっている。このように各業務の把握から業務全体のコントロール、そして利用者の受容に至るという自己評価方法の変遷は、ホームヘルパーの成長過程を集約するモデルとしても捉えることができる。

各回答者が語る様々なエピソードからは、多業務を限られた時間内で遂行しなければならないという意識でホームヘルパーの仕事を捉えること

が、本人たちにとっていかに大きなストレス源となるかがわかる。長期間にわたってホームヘルパーの仕事を勤め上げられるようになるには、上記のような仕事認識にとどまらず利用者の受容に至るプロセスとして自分の仕事を認識することが重要なポイントとなるのではないだろうか。

このように、本分析を通じて①ホームヘルパー達は共通して「利用者の反応」に依存した自己評価を行っていること、及び②経験年数の長期化に伴って、ホームヘルパー達は業務中心から利用者受容中心へと自己評価方法が変化する傾向があることがわかった。これらの知見を手がかりにホームヘルパーの育成方法の改善を考えてみよう。

①の知見からは、新人ヘルパーの実務訓練のなかで「利用者に喜んでもらえた」という成功体験を味わう機会を提供することが、彼らの動機づけを高めることに大いに有用であると考えられる。また②の知見をもとに考えた場合、ある程度個別業務をマスターした段階で、利用者受容を促す実務研修を取り入れることが、ホームヘルパーの勤務年数の長期化を促すために必要ではないだろうかと思われる。ただし効果的な利用者受容のプログラムを開発するためには、熟練ヘルパー達の経験やノウハウをより詳細に分析することが必要となる。この点については今後の課題としたい。

註

- 1) 1962年に国庫補助事業として予算化され、翌1963年に制定された老人福祉法の第12条において正式に明文化された。
- 2) 1994年12月に策定。すべての高齢者が心身の障害を持つ場合でも尊厳を保ち、自立して高齢期を過ごすことができる社会を実現していくため、介護を必要とする者だれもが、自立に必要なサービスを身近に手に入れることのできる体制を構築することを目

標として①利用者本位・自立支援、②普遍主義、③総合的サービスの向上、④地域主義の基本理念を掲げている。

- 3) 2003年1月、高齢者介護研究会から報告書として出されたのが『2015年の高齢者介護』である。これからの高齢社会において「高齢者が尊厳をもって暮らすこと」を確保することが最も重要であることから、高齢者がたとえ介護を必要とする状態になってもその人らしい生活を自分の意思で送ることを可能とすること、すなわち「高齢者の尊厳を支えるケア」の実現を目指すことを基本理念に据えた。
- 4) 訪問介護におけるサービス行為ごとの区分と個々のサービス行為の一連の流れを例示した厚生労働省令「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」（2000年3月17日通知）に従って、入浴介助、排泄介助、食事介助、体位交換、調理、掃除、洗濯等の19の課業に分類した。
- 5) OJT（On-the-job-training）は、就業過程において職員を教育・訓練することである。集合教育では基本的知識・技術の伝達しか行えないとの反省から始まる。例えば上司や先輩が職場で指導し、実際活動するところをみせて助言を与える形で行われる。
- 6) 例外として小笠原（2003）は「関係構築」を調査項目のひとつに加えている。しかしその内容をみると、利用者との信頼関係が築けているかどうかを常に尋ねるものであり、信頼関係構築のための具体的方法への言及も、挨拶や言葉遣いなどの基本マナー、声かけ程度にとどまっている。
- 7) ホームヘルパーの聴き取り調査で使用した質問項目の中で今回分析した項目は以下のとおりである。自分の仕事に対する評価つ

いては、①自分なりにいい仕事ができたと
思うときはどんなときか、②自分の仕事の
出来不出来の評価基準をどこにおくか、③
その他活動中に自分なりに工夫している点
は何かの3点である。

次に利用者との関係の作り方については、
①利用者に対してどのようにふるまうよう
にしているか、②家族のように接するか、
ビジネスライクで接するか、③特に気をつ
けていくことは何かの2点で尋ねた。その
他として、①今までの活動中の対応でのト
ラブルはあったか、②活動外の要望があっ
た時にどのように対応したか等についての
回答も参考にした。

【参考文献】

- 堀田千秋（2003）『ホームヘルパーの仕事・役割をめぐる諸問題』日本労働研究機構調査研究報告書，No153.
- 高齢者介護研究会（2003）『2015年の高齢者介護－高齢者の尊厳を支えるケアの確立に向けて』厚生労働省研究会報告書.
- 松原日出子（2003）「ホームヘルプサービスにおける援助関係の構築過程」『社会福祉』44，161-173.
- 西川真規子（2004）「ヘルパーの技能と内実の向上：アンケート調査に基づく実証分析その1」『経営志林』41（1），35-53.
- 小笠原浩一（2003）『看護関連分野における雇用・能力開発指針の策定に係わる研究』平成14年度厚生労働科学研究費補助金政策科学推進研究事業研究報告書.
- 須加美明（1999）「介護専門職としての責任と原則」川村佐和子編『在宅介護福祉論』誠信書房，6-26.

【謝辞】 本研究の調査にご協力いただいた方々に
謹んで感謝の意を表したい。特に事例の選定から
検討に至るまで中島洋一氏、徳原陸奥子氏には多
大なるご協力をいただいた。深く御礼申し上げた
い。